

HISTORIA DE ÉXITO



Municipio de Sabana Grande

Ubicado en el suroeste de Puerto Rico el Municipio de Sabana Grande -que administra desde el 1993 el alcalde, Honorable Miguel G. Ortiz- cuenta con una población de 25,935 habitantes, según el censo realizado en el año 2000.

Durante los últimos años en dicho municipio se ha desarrollado el sector de la manufactura, gracias a la operación de empresas dedicadas a la producción de instrumentos científicos y productos químicos, textiles, madera y plástico.

Actualmente Sabana Grande cuenta con un presupuesto anual de aproximadamente \$9.5 millones y 450 empleados, responsables de administrar 11 dependencias y ofrecer servicios directos a la ciudadanía en diversas áreas, tales como salud, otorgación de permisos, alumbrado, pavimentación y mantenimiento de áreas públicas, entre otras.

Como un ente gubernamental llamado a ofrecer servicios básicos a sus constituyentes, el Municipio de Sabana Grande, trabaja proactivamente en la búsqueda de opciones que le permitan mejorar su eficiencia, sin que esto represente un impacto negativo sobre su salud fiscal. Además, respondiendo a su visión, el municipio persigue reducir los procesos manuales para dirigir sus esfuerzos al mejoramiento de los servicios al ciudadano.

Sin duda, el área tecnológica juega un papel vital en esta meta, pues incide en la prestación de servicios y en la operación general de la administración municipal.



NECESIDAD



SOLUCIONES



RESULTADOS



NECESIDAD

Además de la Casa Alcaldía, Sabana Grande cuenta con 11 oficinas dispersas en el Municipio, lo que dificulta la comunicación interpersonal entre los empleados e incrementaba la necesidad de contar con la infraestructura tecnológica adecuada para compartir información, de forma rápida y segura.

Uno de los retos principales del municipio era reducir gastos operacionales e incrementar la productividad para ofrecer mejores servicios al ciudadano. Sin embargo, el cuadro telefónico actual presentaba deficiencias que limitaban el manejo adecuado del gran volumen de llamadas, tanto internas como externas. Esto le

restaba agilidad a los procesos y creaba incomodidad en los ciudadanos, quienes con frecuencia encontraban que las líneas telefónicas estaban ocupadas o fuera de servicio.

De hecho, durante los pasados cinco años, el costo de mantenimiento de los servicios de telecomunicaciones había aumentado en un 12%, lo que no era cónsono con las metas de austeridad de la administración municipal y con la solicitud de la administración central a los municipios de reducir en un 15% todos sus gastos operacionales.



SOLUCIONES

Atendiendo la inquietud del Hon. Miguel G. Ortiz Pérez, de identificar una solución que le permitiera mejorar la operación y los servicios de su municipio, WorldNet realizó un minucioso análisis de su infraestructura tecnológica. Fue así como los líderes del Municipio de Sabana Grande, junto al equipo de expertos de WorldNet, pudieron identificar la raíz del problema. La comunicación se había visto afectada por la falta de integración de las distintas dependencias.

Para responder a la necesidad de crear una interconexión entre las

11 localidades, se integró una solución compuesta por una red inalámbrica para poder proveer acceso a los recursos desde cualquier ubicación dentro del área de cobertura, un cuadro Mitel 3300 para mejorar la productividad de los empleados municipales y mayor ancho de banda al disponer de una conexión de 4.5mgs de internet.

Sin lugar a dudas, el análisis que se llevó a cabo contribuyó en la identificación de la solución tecnológica más apropiada para mejorar la eficiencia y la agilidad en la prestación de servicios.



RESULTADOS

Una vez concluida la instalación del cuadro se logró una mejor comunicación de los 450 empleados por medio de extensiones. Además, el equipo instalado permite una operación continua las 24 horas del día y cuenta con la función "auto attendant", que le ofrece la opción al que llama de elegir la extensión de la persona con quien desea hablar, sin necesidad de esperar por ser asistido por un operador(a).

Por otra parte, la optimización del servicio de internet viabiliza la comunicación, la transmisión de documentos y el acceso a información en línea. Desde entonces, el municipio ha podido beneficiarse del valor añadido que otorga un mayor ancho de banda- lo que le permitió mejorar sus servicios al ciudadano en todas sus dependencias. Por ejemplo, otorga una mayor rapidez en la conexión que permite manejar efectivamente un mayor volumen

de información y el uso de aplicaciones robustas.

Gracias a la identificación certera de las necesidades del cliente y a la selección de las soluciones tecnológicas adecuadas por parte de WorldNet, ahora el Municipio de Sabana Grande cuenta con las herramientas necesarias para obtener un mejor desempeño de sus empleados y ha podido beneficiarse de una disminución en sus gastos operacionales- estimados en \$38,600.00 al año.

"WorldNet ha sido para nuestro municipio un aliado en la meta de continuar desarrollando nuestra infraestructura tecnológica. Además, hemos logrado brindarle más y mejores herramientas de trabajo a nuestros empleados, lo que nos permite brindar el servicio que esperan y merecen nuestros constituyentes", expresó el alcalde, Honorable Miguel G. Ortiz.